



## **Normes relatives aux services de soutien à domicile**

**2011**

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Lisa Doucette", written over a horizontal line.

**Lisa Doucette**  
Sous-ministre adjointe  
Division de la conception des  
programmes et de gestion de la qualité

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "Géraldine Poirier Baiani", written over a horizontal line.

**Géraldine Poirier Baiani**  
Sous-ministre adjointe  
Prestation des programmes

<b>Antécédents des mises à jour</b>		
<b>Date</b>	<b>Section</b>	<b>Description</b>
Le 23 sept. 2013	<b>Norme de pratique n° 3</b> <b>Norme de pratique n° 8</b>  <b>Norme de pratique n° 13</b> <b>Norme de pratique n° 14</b> <b>Norme de pratique n° 17</b> <b>Norme de pratique n° 23</b> <b>Norme de pratique n° 26</b> <b>Norme de pratique n° 34</b>	Nécessité d'avoir une politique d'organisme pour la gestion des médicaments Une séance annuelle sur la mécanique corporelle pour le secteur des services de soutien à domicile est à présent requise dans le cadre de la formation continue. Mise à jour de la description sur les soins des pieds  Préciser le rôle de l'employé de soutien à domicile dans la gestion des médicaments. Couverture d'assurance lors du transport des clients  Les clients doivent donner un avis de cessation de service de 24 heures. Invocation de l'article 19 de la Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail Congé de deuil
Le 18 déc. 2013	Document complet	Apporté des changements à des erreurs grammaticales seulement
Le 21 fév. 2014	7.4 – Congé de deuil	Ajouté beau-frère ou belle-sœur
Le 18 nov. 2014	<b>Norme de pratique n° 8</b>	Enlevé l'exigence d'avoir une mise à jour annuelle en secourisme et RCR
Le 12 janvier 2017	<b>Norme de pratique n° 5</b>	Clarification d'un formateur agréé
Le 23 mai 2018	7.4 Congé de deuil	Ajout de beau-fils ou belle-fille
26 février 2019	5.9 Absence du client lors des services prévus	Ajout d'un paragraphe
28 février 2019	4.3 Gestion des médicaments	Changement au paragraphe

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Section 1</b>	<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
1.1	Survol .....	1
1.2	Conception et principes .....	1
1.3	Définitions.....	2
<b>Section 2</b>	<b>Services de soutien à domicile</b> .....	<b>5</b>
2.1	Vue d'ensemble .....	5
2.2	Conformité aux lois.....	5
2.3	Gestion de cas .....	6
<b>Section 3</b>	<b>Responsabilités des fournisseurs de services</b> .....	<b>7</b>
3.1	Gestion des services.....	7
3.2	Recours à du personnel qualifié.....	7
3.3	Définition .....	9
3.4	Programmes de formation.....	9
3.5	Programmes de formation de l'extérieur de la province .....	10
3.6	Formation continue .....	11
3.7	Disponibilité des services.....	11
3.8	Services en cas d'urgence.....	11
3.9	Programme de santé et de sécurité .....	12
<b>Section 4</b>	<b>Types de services de soutien à domicile</b> .....	<b>13</b>
4.1	Intervention .....	13
4.2	Soins personnels.....	13
4.3	Autosuffisance et activités instrumentales de la vie quotidienne (AIVQ) .....	14
4.4	Répit.....	15
4.5	Délégation .....	15
4.6	Transport.....	16
<b>Section 5</b>	<b>Demandes de services</b> .....	<b>17</b>
5.1	Demandes de services.....	17
5.2	Évaluation initiale .....	18
5.3	Renouvellement .....	19
5.4	Réponse.....	19
5.5	Prestation des services .....	19
5.6	Cessation à la demande du client .....	20
5.7	Cessation à la demande de l'organisme.....	20
5.8	Cessation à la demande du ministère du Développement social.....	21
5.9	Absence du client lors des services prévus .....	22
<b>Section 6</b>	<b>Réponse de l'organisme</b> .....	<b>23</b>
6.1	Renseignements fournis aux clients.....	23
6.2	Plaintes .....	23
6.3	Signalement des incidents et des changements .....	24
6.4	Dossiers des clients .....	25
<b>Section 7</b>	<b>Finances</b> .....	<b>26</b>
7.1	Perception des droits .....	26
7.2	Facturation .....	26
7.3	Feuilles de temps .....	27
7.4	Congé de deuil .....	27
<b>Section 8</b>	<b>Surveillance</b> .....	<b>28</b>
8.1	Surveillance.....	28
<b>Section 9</b>	<b>Annexes</b> .....	<b>29</b>

## Section 1 Introduction

### 1.1 Survol

Les Services de soutien à domicile sont impartis à des organismes de services de soutien à domicile moyennant des contrats avec les bureaux régionaux du ministère du Développement social.

Les *Normes relatives aux Services de soutien à domicile* instaurent une norme minimale de service et de prestation de services. Elles ne sont pas conçues pour régir les services de soutien à domicile au Nouveau-Brunswick mais pour refléter une qualité approuvée de service minimale. Ces normes peuvent seulement être modifiées par le ministère du Développement social.

Ces normes s'appliquent lorsque le ministère du Développement social fait une demande de services à domicile pour des clients par l'intermédiaire des programmes du ministère.

Les normes de pratique sont obligatoires et établissent le niveau minimal de rendement nécessaire pour atteindre la conformité requise dans un service particulier.

Les normes de pratique :

- exécutent les dispositions de la *Loi sur les services à la famille* et de ses règlements en fournissant une orientation opérationnelle;
- décrivent le niveau attendu de rendement dans la prestation des services aux clients du ministère du Développement social;
- énoncent les attentes que les familles et le public peuvent avoir;
- aident les bureaux régionaux à surveiller le rendement du personnel;
- aident le ministère à surveiller son propre rendement en facilitant la mesure du rendement.

Les lignes directrices sont des mesures fortement recommandées ou des suggestions qui devraient être suivies à la lettre, mais qui peuvent être modifiées pour tenir compte des besoins d'une situation ou d'un utilisateur. Elles peuvent fournir un contexte ou des précisions, ou assouplir une norme. Les lignes directrices peuvent être considérées comme des modalités facultatives.

### 1.2 Conception et principes

Les *Normes relatives aux Services de soutien à domicile* ont comme base que les services communautaires sont conçus pour :

- favoriser l'autosuffisance et la responsabilité personnelle;
- reconnaître que le soutien et les services sont nécessaires pour permettre à certaines personnes de rester dans la communauté.

Les normes de service s'appuient sur les principes selon lesquels les services :

- doivent compléter plutôt que remplacer le réseau de soutien naturel;
- répondent aux besoins non satisfaits des clients tels qu'ils sont définis lors de l'évaluation;
- ne doivent pas perturber inutilement les habitudes des clients;
- doivent respecter la sécurité et la protection personnelle des clients, leur mieux-être général, leur droit à la vie privée, leur individualité et leur autonomie;
- devraient aider les clients à demeurer autonomes le plus longtemps possible.

### 1.3 Définitions

Gestionnaire de cas	Travailleur social ou autre professionnel autorisé par le ministère du Développement social et chargé de la gestion de cas des clients.
Ministère	Ministère du Développement social.
Coût pour le gouvernement	Montant que le gouvernement paie pour les services prévus par le plan d'intervention.
Coût pour le client	Montant que paient les clients pour les services, selon ce que détermine le barème de contribution uniformisée des familles ou d'autres barèmes de contribution aux programmes.
Services de soutien à domicile	Services fournis au domicile des clients, qui leur permettent de rester aussi indépendants que possible dans leur propre foyer et qui ne sont pas assurés par des membres de la famille ou du réseau de soutien naturel des clients. On fait généralement l'acquisition de ces services auprès d'organismes de prestation de services.
À domicile	Domicile des clients.
Aidant naturel	Membre du réseau de soutien naturel du client (membres de la famille, amis ou voisins), qui soigne ou surveille ce dernier.
Hors du domicile	Services fournis aux clients à l'extérieur de leur domicile, par exemple les activités sociales, les loisirs, le magasinage et les rendez-vous chez le médecin ou le dentiste.
Assister	Acte ou série d'actes destinés à venir en aide à une autre personne; apporter un appui ou une

Objet	Section
Introduction	1
Alimenter	<p>aide supplémentaire à une personne. <i>Assister</i> peut comprendre l'acte de surveiller, être disponible ou être sur place. La tâche doit être effectuée sans l'aide d'un dispositif mécanique, par exemple un lève-personne Hoyer (voir aussi Transfert à deux personnes). Une ceinture de transfert peut être utilisée, mais le client doit participer.</p>
Soins nutritifs	<p>Aider des personnes à se nourrir, par exemple couper et préparer leur nourriture, les faire manger à la cuillère, les aider à boire dans une tasse. <i>Ne comprend pas les types de méthodes d'alimentation sous surveillance médicale, par exemple le gavage.</i></p>
Transfert	<p>Acte de fournir des techniques sécuritaires d'alimentation, utilisation de dispositifs spéciaux, par exemple des canards, et repérer les changements concernant l'état nutritionnel du client.</p>
Transfert à deux personnes	<p>Changer un client de position, par exemple, l'aider à quitter son lit pour un fauteuil, à passer d'un fauteuil roulant à un autre fauteuil et à se rendre aux toilettes et à en revenir sans l'aide d'un dispositif mécanique. Les transferts peuvent être effectués par un guide à l'aide d'une ceinture.</p>
Soins intégraux	<p>Changer un client de position à l'aide de deux personnes; peut inclure l'utilisation d'un dispositif mécanique.</p>
Surveillance	<p>Se rapportent aux situations où le client est entièrement dépendant des autres pour les services de soins personnels.</p>
Services de répit ou de relève	<p>Acte d'observer et de consigner les états du client se rapportant à sa santé et à son mieux-être.</p>
Services de répit ou de relève	<p>Pause dans la prestation des soins pour les aidants naturels qui fournissent des soins continus aux clients. Il s'agit de périodes dont la durée est précisée par le plan d'intervention des clients et qui respectent les critères du programme.</p>

---

Objet		Section
Introduction		1

---

Organisme de prestation de services	Organisme non gouvernemental qui fournit des services aux clients du ministère du Développement social moyennant un système de demandes de services.
Demande de services	Demande écrite des services approuvés dans le plan d'intervention du client.
Suspension de l'intervention	Suppression temporaire des services par les clients, les gestionnaires de cas ou les organismes de prestation de services en raison de changements survenus dans les conditions de vie des clients, le réseau de soutien naturel des clients ou l'aptitude des organismes à fournir les services.
Norme	Énoncé décrivant le résultat prévu par suite de la prestation d'un élément particulier de service.
Fin de l'intervention	Moment où les clients ne nécessitent plus de services, l'organisme n'est plus en mesure de fournir les services ou le ministère du Développement social souhaite mettre fin aux services. <i>Nota : Le client peut toujours avoir besoin de services, même si l'organisme n'est pas en mesure de les fournir.</i>
Famille immédiate	La famille immédiate comprend : <ul style="list-style-type: none"><li>• un frère ou une sœur du client;</li><li>• un enfant ou un petit-enfant du client;</li><li>• un parent ou un grand-parent du client;</li><li>• le conjoint ou conjoint de fait de l'une des personnes ci-dessus, pendant qu'il habite avec la personne;</li><li>• le conjoint ou conjoint de fait du client.</li></ul>

## Section 2 Services de soutien à domicile

### 2.1 Vue d'ensemble

Les services de soutien à domicile sont offerts aux clients qui vivent dans leur propre foyer. Ils visent les clients admissibles aux programmes du ministère du Développement social; les principaux bénéficiaires sont les clients des programmes de soins de longue durée et de soutien aux personnes ayant un handicap. Ces services sont destinés à aider les personnes et les familles ayant des besoins en matière de soins personnels, d'activités de la vie quotidienne et d'économie domestique.

Les services de soutien à domicile ont pour but de promouvoir, de maintenir, d'accroître ou de rétablir le mieux-être des personnes vivant à domicile et l'aptitude des familles à fournir un soutien à ces personnes.

Les objectifs consistent à :

- aider les personnes ou les familles à retourner vivre à domicile après avoir reçu des soins spécialisés ou après une perturbation familiale, lorsque cela est possible;
- aider les personnes et les familles à fonctionner avec le plus d'autonomie possible;
- fournir des services pour aider les personnes et les familles à accomplir les tâches dont elles ne peuvent pas s'occuper de façon indépendante, ou offrir les services avec l'aide d'autres services de soutien informel ou groupes de bénévoles;
- offrir des services à domicile de qualité, dispensés par des fournisseurs de services qualifiés pour fournir des services agréés dans les domaines de la vie quotidienne, des soins personnels et de l'économie domestique;
- fournir des services de répit ou de relève aux aidants principaux;
- fournir des services de relève d'urgence lorsque les aidants naturels sont soudainement dans l'impossibilité de continuer d'assumer leurs responsabilités;
- s'occuper de la gestion des services.

### 2.2 Conformité aux lois

**Norme de pratique n° 1 – Conformité aux lois**

**Les organismes de prestation de services qui fournissent des services doivent se conformer, lorsqu'il y a lieu, aux lois et règlements fédéraux et provinciaux ainsi qu'aux arrêtés municipaux.**

Voici une liste non exhaustive :

- *Loi sur les services à la famille;*
- *Loi sur la santé;*
- *Loi sur les droits de la personne;*
- *Loi sur les normes d'emploi;*
- *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques;*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels;*
- *Loi sur les accidents du travail;*
- *Loi sur les langues officielles.*

### 2.3 Gestion de cas

**Norme de pratique n° 2 – Gestion de cas**

**Le ministère du Développement social doit assigner un gestionnaire de cas aux clients des programmes du ministère.**

**Les gestionnaires de cas doivent :**

- **aider les clients à établir des objectifs personnels qui les aideront à maintenir et à accroître leur autosuffisance et celle de leur famille;**
- **planifier la façon de réaliser ces objectifs et d'aiguiller avec succès les clients vers les services nécessaires;**
- **surveiller l'efficacité des services.**

**Les organismes responsables d'assigner le travail aux aides de soutien à domicile doivent travailler sous la direction des gestionnaires de cas.**

Le ministère du Développement social a recours aux organismes de soutien à domicile pour fournir des services et un soutien aux personnes et aux familles qui font face à des difficultés dans leur vie selon leur plan d'intervention.

## Section 3 Responsabilités des fournisseurs de services

### 3.1 Gestion des services

#### Norme de pratique n° 3 – Gestion des services

**Les organismes de prestation de services doivent assumer la responsabilité de la composante de gestion des services de soutien à domicile.**

Ce processus a pour but de s'assurer que les activités de service direct qui sont demandées se déroulent de façon efficace et sont fondées sur les normes approuvées du gouvernement.

**Les organismes doivent établir des directives relatives à l'administration et à la prestation des services qui traitent de ce qui suit :**

- tenue à jour des dossiers et rédaction de rapports précis sur le client;
- confidentialité des renseignements sur le client, conformément à l'article 11 de la *Loi sur les services à la famille*;
- pratique de l'assurance de la qualité dans la prestation des services;
- vérification des services autorisés fournis au client;
- acceptation de cadeaux et de paiements;
- gestion de l'argent personnel du client;
- tabagisme et consommation d'alcool et de drogues au domicile du client;
- traitement des plaintes des clients;
- pratiques de santé et de sécurité au travail conformes à la *Loi sur les accidents du travail* et à la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* du Nouveau-Brunswick;
- Gestion des médicaments
- observation obligatoire des précautions universelles destinées à prévenir la transmission éventuelle d'infections et prévoyant l'usage d'équipement de protection;
- « diligence raisonnable » du personnel pour éviter de contracter et de devenir porteur de maladies transmissibles contre lesquelles on ne peut pas lutter par les mesures habituelles de bonne hygiène ou par un traitement médical.

### 3.2 Recours à du personnel qualifié

#### Norme de pratique n° 4 – Personnel

Les organismes de prestation de services doivent :

- établir des politiques de ressources humaines;
- se conformer à la *Loi sur les droits de la personne* et à la *Loi sur les normes d'emploi*;
- observer les lois et les normes du Nouveau-Brunswick en matière d'emploi.

Les organismes doivent s'assurer que les aides de soutien à domicile :

- ont l'expérience, la formation et les habiletés nécessaires pour effectuer de façon autonome les tâches assignées (conformément à la norme de pratique n° 5 sur la définition d'un aide qualifié de soutien à domicile);
- sont âgés d'au moins 19 ans (l'approbation du gestionnaire de la prestation des programmes du ministère du Développement social est requise pour les employés de moins de 19 ans);
- font l'objet tous les cinq ans d'une vérification des dossiers du ministère, conformément à la Directive sur la vérification des dossiers du ministère du Développement social et du casier judiciaire;
- font l'objet tous les cinq ans d'une vérification du casier judiciaire, conformément à la Directive sur la vérification des dossiers du ministère du Développement social et du casier judiciaire;
- signent un serment de confidentialité;
- fournissent aux clients des services dans la langue de leur choix, conformément à la *Loi sur les langues officielles*, et, dans la mesure du possible lorsqu'il s'agit d'une langue autre que le français ou l'anglais.

Les organismes doivent s'assurer que le superviseur des aides de soutien à domicile :

- aient une formation et de l'expérience dans l'un des domaines suivants : économie familiale, soins infirmiers, services sociaux ou domaines reliés au soutien à domicile et expérience pratique dans la prestation de services dans la communauté;
- a un programme d'orientation pour les membres du personnel, comprenant l'examen des normes, des lignes directrices et des modalités relatives à leur organisme de soutien à domicile. L'examen doit inclure l'initiation aux directives et modalités ayant trait à la santé et à la sécurité;
- a un programme d'orientation pour le personnel des services de soutien à domicile, portant sur les questions du signalement en vertu des normes, des lignes directrices et des modalités des programmes du ministère, notamment le Programme de soins de longue durée, le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap, le Programme de protection des adultes et le Programme de protection de l'enfance. En ce qui concerne la responsabilité de signaler les cas se rapportant à la protection de l'enfance, voir l'article 30 de la *Loi sur les services à la famille*. Pour les cas de protection des adultes, voir les articles 34 et 35 (<http://www.gnb.ca/0062/acts/lois/f-02-2.htm>);

- fournit aux nouveaux aides de soutien à domicile une formation dans la langue de leur choix (français ou anglais);
- ne demande pas aux aides de soutien à domicile de fournir des services à des membres de leur famille immédiate.

### 3.3 Définition

**Norme de pratique n° 5 – Définition d'un aide qualifié de soutien à domicile**

Les aides de soutien à domicile doivent avoir terminé le programme de *Formation de Service de soutien en soins prolongés* du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick or New Brunswick Community College ou un programme approuvé par L'Association de soutien à domicile de Nouveau-Brunswick, ou un programme semblable approuvé par L'Association nationale des collèges des carrières, ou autorisé par le conseiller provincial en programmes du ministère du Développement social pour être considérés comme satisfaisant aux exigences minimales de formation d'un aide qualifié de soutien à domicile. Les aides de soutien à domicile doivent également détenir un certificat à jour de secourisme et de RCR et être âgés de 19 ans ou plus.

### 3.4 Programmes de formation

**Norme de pratique n° 6 – Programmes de formation des aides de soutien à domicile**

Les programmes de formation doivent être dispensés par un professionnel qui possède de l'expérience dans le domaine des soins à domicile ou une expertise dans le domaine de l'enseignement.

La formation de base d'un aide de soutien à domicile doit inclure le nombre d'heures prévu par le programme de formation approuvé et porter sur les sujets suivants :

- principes des services de soutien à domicile, par exemple favoriser l'autonomie et un mode vie sain;
- habiletés essentielles en communication et en relations interpersonnelles;
- respect des droits des clients;
- économie domestique, par exemple la nutrition de base, la planification et la préparation des repas, la salubrité des aliments, l'établissement d'un budget, l'éducation en matière de consommation, l'entretien ménager et la lessive;

- sécurité à domicile et prévention des infections, y compris les précautions universelles;
- soins personnels (qui ne sont pas des soins infirmiers supervisés) et soins de la peau;
- premiers soins et mesures d'urgence;
- reconnaissance des signes de mauvais traitements et de négligence à l'égard des adultes, et marche à suivre pour les signaler;
- connaissance élémentaire et reconnaissance des besoins des clients aux prises avec une maladie mentale ou des dépendances;
- connaissance élémentaire de la maladie d'Alzheimer et des maladies connexes;
- connaissance de la sexualité et des comportements sexuels inopportuns;
- travail auprès des clients des soins palliatifs ou en phase terminale;
- connaissance élémentaire des incapacités physiques et des troubles médicaux.

Les aides de soutien à domicile qui fournissent des services aux enfants visés par les Services communautaires destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux (SCDEBS) doivent faire preuve de connaissances et de compétences appropriées dans les domaines suivants :

- connaissance des stades de développement des enfants et des critères d'âge;
- connaissance des signes de mauvais traitements et de négligence chez les enfants et de la marche à suivre pour les signaler. En ce qui concerne la responsabilité de signaler les cas de mauvais traitements et de négligence, voir l'article 30 de la *Loi sur les services à la famille* : <http://www.gnb.ca/0062/acts/lois/f-02-2.htm>.

### 3.5 Programmes de formation de l'extérieur de la province

**Norme de pratique n° 7 – Programmes de formation des aides de soutien à domicile offerts à l'extérieur de la province**

Les organismes de prestation de services doivent s'assurer que la formation reçue hors du Nouveau-Brunswick par une personne susceptible de faire partie du personnel traite du contenu requis, comme l'indique la norme de pratique n° 5.

### 3.6 Formation continue

**Norme de pratique n° 8 – Formation continue**

**Les organismes de prestation de services doivent avoir une politique de formation continue pour le personnel des services de soutien à domicile qui exige, un minimum de deux séances sur place, dont l'une doit avoir rapport à la mécanique corporelle pour le secteur des services de soutien à domicile. Les organismes de prestation de services doivent s'assurer que la certification de leurs employés en ce qui a trait au secourisme et à la réanimation cardiopulmonaire (RCR) soit à jour.**

Lignes directrices

Voici des exemples d'équivalents : participation à des conférences ou à des réunions traitant du soutien à domicile, participation à des exposés sur les soins à domicile présentés à d'autres aides ou groupes de soutien à domicile.

La participation à d'autres programmes de formation et la distribution de matériel pédagogique sont également recommandées. Le site Web de l'Association du soutien à domicile du Nouveau-Brunswick offre un tutoriel en ligne sur la mécanique corporelle.

### 3.7 Disponibilité des services

**Norme de pratique n° 9 – Disponibilité**

**Les services de soutien à domicile doivent être disponibles tous les jours, 24 heures sur 24.**

Cette mesure vise à répondre aux besoins des clients selon les indications des demandes de services transmises aux organismes de prestation de services.

### 3.8 Services en cas d'urgence

**Norme de pratique n° 10 – Urgences**

**Les organismes de prestation de services doivent indiquer au ministère du Développement social comment il peut communiquer avec eux tous les jours, 24 heures sur 24.**

### 3.9 Programme de santé et de sécurité

**Norme de pratique n° 11 –  
Programme de santé et de sécurité au travail**

Tous les organismes de soutien à domicile doivent avoir un programme de santé et de sécurité au travail, portant sur les éléments qui suivent.

- a) Dispositions concernant la formation et la supervision des employés relatives aux questions nécessaires à leur santé et à leur sécurité au travail, de même qu'à la santé et à la sécurité d'autres personnes en milieu de travail ou à proximité :
- b) Dispositions concernant :
  - (i) la mise par écrit des modalités de travail, y compris les codes de pratique, afin de mettre en œuvre les pratiques de santé et de sécurité au travail prévues par la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* et ses règlements ou ordonnées par un agent;
  - (ii) la détermination des types de travaux pour lesquels des modalités sont requises dans le milieu de travail de l'employeur.
- c) Système de détermination des dangers, incluant :
  - (i) l'évaluation du milieu de travail pour repérer les dangers éventuels;
  - (ii) les modalités et les calendriers des inspections périodiques;
  - (iii) le suivi rapide et le contrôle des dangers repérés.
- d) Système permettant d'enquêter rapidement sur les incidents, afin d'en déterminer les causes et les mesures à prendre pour éviter qu'ils ne se reproduisent.
- e) Système de surveillance de la santé et de la sécurité au travail.
- f) Tenue des dossiers et statistiques, y compris les rapports sur les inspections relatives à la santé et à la sécurité au travail, les enquêtes, l'entretien et la formation; dispositions pour mettre les rapports à la disposition des personnes intitulées à les recevoir en vertu de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*.
- g) Dispositions pour un examen assurant la mise en œuvre des dispositions a) à f).

L'employeur doit mettre une copie du programme à la disposition :

- du comité mixte d'hygiène et de sécurité ou du représentant du comité, s'il y a lieu;
- des employés du milieu de travail.

## Section 4 Types de services de soutien à domicile

### 4.1 Intervention

#### Norme de pratique n° 12 – Niveau d'intervention

**Les services de soutien à domicile doivent pouvoir aider les clients et les aidants naturels à satisfaire leurs besoins en matière de soins personnels, d'autosuffisance et de fonctionnement cognitif.**

Lignes directrices

Selon les critères d'admissibilité au programme, les clients peuvent nécessiter des services :

- de longue durée; le service peut être prolongé pour de courtes périodes au besoin;
- selon les besoins évalués par le ministère du Développement social;
- selon les demandes de services faites aux organismes de prestation de services.

Dans certaines circonstances, les infirmières ou les professionnels de la réadaptation peuvent déléguer une tâche particulière à une autre personne. Il est important que cette délégation s'effectue de manière à assurer la qualité des services fournis au client. La délégation de tâches ou d'activités doit se faire conformément aux normes professionnelles ainsi qu'aux lois et règlements. Les organismes de prestation de services se réservent le droit de refuser d'exécuter les tâches qui ne relèvent pas de leur champ d'activité.

### 4.2 Soins personnels

#### Norme de pratique n° 13 – Soins personnels

**Les services de soutien à domicile aident les clients et les aidants naturels à répondre aux besoins en matière de soins personnels.**

**Les soins personnels comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :**

- l'alimentation;
- les soins nutritifs;
- l'habillement;
- les soins de toilette, par exemple se laver le visage et les mains, s'occuper de son hygiène buccale, se faire des shampoings, se coiffer et se raser avec un rasoir électrique seulement;
- Les soins pour les pieds se limitent à laver et sécher les pieds, à utiliser

une brosse douce et à appliquer des lotions vendues sans ordonnance. L'utilisation de ciseaux, de cure-ongles et de coupe-ongles est interdite. Les clients ayant des besoins complexes concernant les soins des pieds doivent obtenir une aide professionnelle.

- les bains, y compris les bains à l'éponge, les bains au lit et les bains dans une baignoire, ainsi que les douches;
- le soin de la peau, incluant l'application d'une lotion non médicamenteuse;
- aide pour les toilettes, notamment amener les personnes aux toilettes ou sur une chaise d'aisance et les en ramener, les installer sur la toilette et les en enlever, arranger leurs vêtements et s'occuper de l'hygiène liée à l'élimination;
- les transferts;
- les soins non importuns de l'incontinence, par exemple vider un sac collecteur d'urine, changer les couches d'adulte ou les serviettes pour incontinents;
- faire la RCR et fournir les premiers soins en cas d'urgence;
- surveiller toutes les fonctions se rapportant à la santé et au mieux-être des clients.

#### 4.3 Autosuffisance et activités instrumentales de la vie quotidienne (AIVQ)

**Norme de pratique n° 14 – Autosuffisance et activités instrumentales de la vie quotidienne**

On entend par autosuffisance et activités instrumentales de la vie quotidienne les activités quotidiennes qui contribuent à maintenir les personnes à domicile. Ces services sont propres aux clients et se limitent aux locaux que les clients occupent.

La préparation des repas comprend ce qui suit :

- planifier et préparer des repas nutritifs et économiques, conformément au *Bien manger avec le Guide alimentaire canadien* (voir l'annexe C);
- planifier et préparer des repas qui tiennent compte des besoins alimentaires particuliers;
- aider la personne à dresser la liste des produits d'épicerie;
- aider à planifier et à préparer les repas;
- instruire les clients sur la salubrité des aliments et les mesures de sécurité;
- préparer des repas à consommer en l'absence des aides de soutien à domicile;
- manipuler et entreposer les aliments de façon sécuritaire.

Les travaux ménagers comprennent ce qui suit :

- lessive;
- entretien ménager léger, par exemple passer l'aspirateur, épousseter, balayer et laver les planchers et mettre de l'ordre dans l'endroit où vivent les clients;
- nettoyage de la cuisine, y compris la vaisselle des clients et la surface des appareils électroménagers;
- désinfection adéquate de l'équipement utilisé pour les soins, par exemple la chaise d'aisance, le siège de toilette surélevé, la chaise de baignoire ou le fauteuil roulant;
- nettoyage des salles de bains utilisées régulièrement par les clients;
- nettoyage des chambres à coucher des clients, y compris les changements de draps.

Les aides de soutien à domicile doivent toujours avoir les pieds sur terre lorsqu'ils font les travaux de nettoyage.

#### Gestion des médicaments

Le personnel de soutien à domicile n'administre pas de médicaments aux clients, mais il doit plutôt surveiller et superviser le régime médicamenteux du client et l'aider à le suivre.

#### 4.4 Répit

Norme de pratique n° 15 – Services de répit

Les services de répit comprennent ce qui suit :

- surveiller les clients;
- établir ou maintenir l'horaire quotidien des clients en l'absence des aidants principaux.

#### 4.5 Délégation

Norme de pratique n° 16 – Délégation des tâches

Lorsque les services infirmiers et de réadaptation qui sont nécessaires pour répondre aux besoins des clients sont délégués par un fournisseur de services du Programme extra-mural, l'organisme de soutien à domicile doit s'assurer de ce qui suit :

- approuver l'attribution d'une tâche particulière à un aide particulier de soutien à domicile;
- le professionnel délègue la tâche à un aide particulier de soutien à domicile approuvé par l'organisme de prestation de services;
- le professionnel qui délègue la tâche s'occupe de former l'aide particulier de soutien à domicile afin qu'il puisse exécuter la tâche qui lui a été déléguée;
- le professionnel qui délègue la tâche assure une surveillance régulière de l'aide particulier de soutien à domicile lorsque celui-ci exécute la tâche en question;
- la tâche déléguée n'est pas transférable; elle s'applique à un client particulier;
- la façon de procéder doit être mise par écrit.

Les organismes de prestation de services se réservent le droit de refuser d'exécuter les tâches qui ne relèvent pas de leur champ d'activité.

Voir Annexe D.

Lignes directrices

En général, les services infirmiers et de réadaptation peuvent seulement être offerts par le personnel infirmier ou les professionnels de la réadaptation.

#### 4.6 Transport

##### Norme de pratique n° 17 – Transport des clients

Les coûts associés au transport des clients pour aller à l'épicerie, faire des courses ou se rendre à un rendez-vous chez le médecin seront assumés par les clients, à moins que les organismes de prestation de services ne fournissent un avis contraire sur la demande de services.

Tout véhicule utilisé pour le transport des clients doit :

- avoir fait l'objet d'une inspection annuelle;
- être en bon état;
- Les travailleurs de soutien à domicile qui transportent les clients doivent s'assurer d'avoir l'assurance automobile appropriée pour effectuer cette tâche.
- être conduit de façon sécuritaire par une personne qui possède un permis de conduire valide.

Les organismes de prestation de services se réservent le droit de refuser d'exécuter des tâches hors du domicile.

## Section 5 Demandes de services

### 5.1 Demandes de services

#### Norme de pratique n° 18 – Demandes de services

L'organisme de prestation de services doit recevoir du gestionnaire de cas une demande de services standard qui :

- commande les premiers services;
- prolonge les services;
- définit les besoins en matière de services pendant les jours fériés;
- indique le montant de la contribution du client;
- avise de la cessation des services.

Le gestionnaire de cas avisera le client par écrit des services qui ont été demandés et du montant de la contribution mensuelle du client, de même que des changements apportés aux services ou au montant.

Lorsque le gestionnaire de cas présente une demande de services, ou lorsqu'il met à jour ou modifie une demande de services, l'organisme de prestation de services doit s'assurer d'avoir reçu :

- les renseignements nécessaires sur l'état du client et sur ses besoins particuliers en matière de services;
- les renseignements sur le client qui ont une incidence sur la prestation des services et sur le choix de l'aide de soutien à domicile.

L'organisme doit recevoir une demande de service par écrit :

- avant de commencer à offrir les services;
- dans un délai de sept jours ouvrables, dans le cas d'une urgence déterminée par le ministère du Développement social.

Les demandes de services doivent contenir les renseignements suivants :

- nom du client;
- adresse du client;
- numéro de téléphone, ou nom de la personne-ressource et numéro de téléphone;
- date du début des services et date du renouvellement des services;
- services offerts les jours fériés;
- information sur l'état du client;
- tâches propres aux besoins du client et à l'endroit où il vit plutôt qu'aux besoins de l'unité familiale, par exemple la préparation des repas, les travaux ménagers, les soins personnels et les heures indiquées pour des services particuliers.

**L'organisme de prestation de services doit avoir un jour ouvrable pour répondre à la demande initiale de services du gestionnaire de cas.**

Lignes directrices

Les renseignements sur le client peuvent être fournis verbalement et être ensuite soumis en détail par écrit. Ces renseignements peuvent comprendre les risques éventuels pour la santé et la sécurité de l'aide de soutien à domicile pendant la prestation de services au domicile du client, par exemple la violence familiale, les antécédents d'agression sexuelle et le comportement du client.

À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, le gestionnaire de cas ne devrait pas envoyer de demande à un deuxième organisme avant le prochain jour ouvrable.

## 5.2 Évaluation initiale

**Norme de pratique n° 19 – Évaluation initiale de deux heures**

**Le ministère du Développement social assumera le coût d'une évaluation initiale du client, d'une durée de deux heures.**

**L'évaluation :**

- sera payée une fois pour chaque client;
- sera conservée dans le dossier du client;
- déterminera les besoins du client en se fondant sur :
  - l'information indiquée dans la demande de services;
  - l'information fournie par l'évaluateur;
  - les facteurs environnementaux.

**Le formulaire peut être communiqué au personnel de Développement social, sur demande. Si le client change d'organisme, le Ministère a la responsabilité de transférer le formulaire au prochain organisme.**

**Les organismes doivent utiliser le formulaire qui se trouve à l'annexe B.**

### 5.3 Renouvellement

**Norme de pratique n° 20 – Renouvellement des demandes de services**

L'organisme de prestation de services doit recevoir la demande de services renouvelée avant la date d'expiration et en conformité avec le plan d'intervention.

### 5.4 Réponse

**Norme de pratique n° 21 – Réponse à une demande de services**

Les organismes de prestation de services doivent :

- informer les gestionnaires de cas au bout d'un jour ouvrable de leur capacité de fournir des services en réponse à une demande. Dans une situation d'urgence, les gestionnaires de cas doivent spécifier le délai de réponse, par exemple dans le cas des demandes se rapportant aux adultes ayant besoin de protection;
- indiquer aux gestionnaires de cas la date à laquelle ils peuvent commencer à offrir les services, si elle diffère de la date indiquée sur la demande de services;
- après la suspension des services, aviser les gestionnaires de cas des demandes de renouvellement des services faites par les clients, les aidants naturels ou les planificateurs des congés de l'hôpital.

### 5.5 Prestation des services

**Norme de pratique n° 22 – Changements apportés à la prestation des services**

L'organisme de soutien à domicile doit :

- aviser les clients avant tout changement inattendu à la prestation des services, par exemple l'heure, la quantité ou la nature des services et le remplacement de l'aide de soutien à domicile;
- aviser les clients avant tout changement temporaire au calendrier causé par un congé ou un congé de maladie de l'aide de soutien à domicile;

- **faire approuver par les gestionnaires de cas tout changement permanent au calendrier qui a des répercussions importantes sur le but des plans d'intervention.**

Lignes directrices

Des exceptions peuvent être faites lorsque les clients ne sont pas disponibles ou que les aides de soutien à domicile sont en retard en raison d'une urgence.

## 5.6 Cessation à la demande du client

**Norme de pratique n° 23 – Cessation des services à la demande du client**

L'organisme de prestation de services doit :

- **aviser le gestionnaire de cas que le client désire mettre fin aux services dont ils assurent la prestation dès que l'organisme de prestation de services est informé de la demande du client;**
- **s'assurer que le client verse sa contribution pour le mois ou pour les heures de services fournies si le montant est inférieur à la contribution pour le mois.**

Les clients doivent :

- **aviser l'organisme de soutien à domicile 24 heures à l'avance s'ils désirent interrompre les services.**

## 5.7 Cessation à la demande de l'organisme

**Norme de pratique n° 24 – Cessation des services à la demande de l'organisme de soutien à domicile**

L'organisme de prestation de services doit :

- **aviser immédiatement le gestionnaire de cas de son intention de mettre fin aux services offerts à un client particulier;**
- **fournir au gestionnaire de cas un énoncé clair des raisons par écrit en utilisant le Rapport de changement significatif et/ou d'incident;**
- **donner un avis de cessation de 10 jours ouvrables, à moins de préoccupations concernant la sécurité immédiate.**

## Lignes directrices

### Les raisons de la cessation peuvent comprendre :

- des problèmes de sécurité au travail,
- l'incapacité de fournir les services ou
- le non-paiement de la contribution du client

## 5.8 Cessation à la demande du ministère du Développement social

**Norme de pratique n° 25 – Cessation des services  
à la demande du ministère du Développement  
social**

### Les gestionnaires de cas doivent :

- **donner aux surveillants de l'organisme de prestation de services un avis verbal de la cessation ou de l'annulation des services au moins 24 heures avant les visites prévues. Si ce délai n'est pas respecté, le ministère doit payer pour les services prévus;**
- **envoyer à l'organisme de prestation de services, dans les 10 jours suivant l'avis verbal, une copie imprimée de la demande de services indiquant clairement la date de cessation.**

Dans les cas où le client n'est pas à la maison et n'a pas annulé les services pour l'heure prévue, le ministère paiera sa part des coûts, et le client devra payer sa contribution pour le nombre d'heures prévues.

Lorsqu'un travailleur de soutien à domicile invoque l'article 19 de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail*, le ministère du Développement social assumera les coûts du quart de travail manqué jusqu'à un maximum de trois heures. Le ministère du Développement social couvrira également cette partie précise des frais de contribution des clients, le cas échéant.

L'article 19 de la *Loi sur l'hygiène et la sécurité au travail* stipule :

**« Un salarié peut refuser d'accomplir tout acte lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que cet acte mettra vraisemblablement en danger sa santé ou sa sécurité ou celle de tout autre salarié. »**

## 5.9 Absence du client lors des services prévus

**Norme de pratique n° 26 – Absence du client lors  
des services prévus**

Les clients sont tenus de donner un préavis d'au moins 24 heures à l'organisme de soutien à domicile s'ils souhaitent suspendre les services ou annuler un quart de travail. Si ce préavis de 24 heures n'est pas respecté, l'organisme de soutien à domicile peut présenter une facture pour les services annulés en raison d'un délai trop court. Le ministère paiera sa part des coûts, et le client devra payer sa contribution pour le nombre d'heures prévues.

Si un client n'est pas à la maison pour recevoir les services prévus, l'organisme de soutien à domicile assurera un suivi auprès du client. S'il y a une question de nature significative, telle que les absences répétées et sans préavis, le gestionnaire de cas en sera avisé.

L'organisme de soutien à domicile peut présenter une facture pour les services que le client a manqués. Le ministère paiera sa part des coûts, et le client devra payer sa contribution pour le nombre d'heures prévues.

Lorsqu'un travailleur de soutien à domicile ne se présente pas pour un quart de travail, l'organisme ne peut pas soumettre une facture pour le temps manqué.

## Section 6 Réponse de l'organisme

### 6.1 Renseignements fournis aux clients

**Norme de pratique n° 27 – Renseignements  
fournis aux clients**

Les organismes de prestation de services doivent fournir, par écrit, les renseignements suivants aux clients ou aux aidants :

- horaire des visites;
- services autorisés qui seront fournis par l'organisme de prestation de services;
- coordonnées des surveillants de l'organisme, notamment leur numéro de téléphone;
- comment joindre l'organisme tous les jours, 24 heures sur 24;
- comment joindre l'organisme pendant et après les heures normales de bureau;
- comment reconnaître le personnel des services de soutien à domicile, par exemple les insignes nominatifs, les épinglettes portant le logo de l'entreprise et les cartes professionnelles;
- normes, lignes directrices et modalités de l'organisme de prestation de services concernant, par exemple l'acceptation de cadeaux, l'usage du tabac et la gestion de l'argent des clients;
- questions relatives à la sécurité au travail qui se rapportent au client et à l'aide de soutien à domicile.

### 6.2 Plaintes

**Norme de pratique n° 28 – Plaintes concernant les  
services**

Les surveillants des organismes de prestation de services doivent :

- répondre dans les 48 heures aux plaintes émanant des clients, des aidants naturels ou des gestionnaires de cas;
- communiquer avec les plaignants au moins une fois par téléphone;
- essayer de résoudre la plainte de façon satisfaisante;
- aviser le gestionnaire de cas si les plaintes ne sont pas réglées, en utilisant le Rapport de changement significatif et/ou d'incident;
- aviser les gestionnaires de cas en donnant des renseignements sur les mesures prises pour régler les problèmes.

### 6.3 Signalement des incidents et des changements

**Norme de pratique n° 29 – Signalement des incidents et des changements importants au personnel ministériel**

Les surveillants des organismes de prestation de services doivent immédiatement fournir un avis verbal aux gestionnaires de cas concernant les changements ou événements suivants :

- le décès du client;
- le client présente un risque pour lui-même ou pour les autres;
- tout soupçon concernant les mauvais traitements ou la négligence à l'égard des clients ou d'autres personnes vivant au foyer;
- l'état de santé du client (changement important);
- le comportement (changement important);
- les problèmes avec les aidants naturels ou les membres du réseau de soutien de la famille (problèmes importants);
- consommation abusive d'alcool ou de drogues;
- blessure ou chute (importante);
- hospitalisation.

Un avis écrit doit être fourni dans les deux jours ouvrables qui suivent, en utilisant le Rapport de changement significatif et/ou d'incident (voir l'annexe A); le rapport doit être conservé dans le dossier du client et envoyé au bureau régional sur demande.

Les surveillants de l'organisme de prestation de services ou les personnes désignées doivent aviser le ministère du Développement social des changements importants. Les changements doivent être communiqués :

- au gestionnaire de cas pendant les heures normales de bureau;
- au Service de permanence centralisé pendant la fin de semaine ou les jours fériés en composant le 1-800-442-9799 (pour les problèmes se rapportant à la protection des adultes).

Les numéros des bureaux régionaux à composer le jour sont les suivants :

- Moncton – 1-866-426-5191
- Saint John – 1-866-441-4340
- Fredericton – 1-866-444-8838
- Edmundston – 1-866-441-4249
- Restigouche – 1-866-441-4245
- Chaleur – 1-866-441-4341
- Miramichi – 1-866-441-4246
- Péninsule acadienne – 1-866-441-4149

#### 6.4 Dossiers des clients

**Norme de pratique n° 30 – Dossiers**

Les organismes de prestation de services doivent tenir à jour pour chaque client qui reçoit des services les renseignements suivants :

- nom au complet, sexe, date de naissance, numéro de téléphone et adresse;
- nom, adresse et numéro de téléphone des personnes-ressources du client;
- copie des demandes de services, y compris tout changement apporté;
- type et quantité de services fournis;
- horaire des visites;
- rapport de l'évaluation initiale de deux heures, s'il y a lieu;
- Rapport de changement significatif et/ou d'incident (voir l'annexe A).

## Section 7 Finances

### 7.1 Perception des droits

**Norme de pratique n° 31 – Perception du montant de la contribution du client**

L'organisme de prestation de services doit :

- s'en tenir au coût des services payé par les clients et au montant de la subvention gouvernementale;
- s'assurer que la portion du coût des services payée par les clients, qui figure sur la demande de services, est le premier montant à facturer et à payer avant de facturer et payer le coût pris en charge par le gouvernement;
- aviser le gestionnaire de cas du défaut du client de verser sa contribution pour les services avant le deuxième mois de non-paiement;
- avoir en place des directives portant sur le non-paiement de la contribution des clients;
- avoir en place des directives pour rembourser les clients pour les services qu'ils n'ont pas reçus.

### 7.2 Facturation

**Norme de pratique n° 32 – Facturation des services fournis**

L'organisme de prestation de services doit :

- envoyer toutes les factures au ministre (par voie électronique en utilisant l'application Web) au moins une fois par mois au bureau régional de la région où le client habite;
- s'assurer que les factures pour les services fournis contiennent les renseignements nécessaires, par exemple les heures de service demandées, le nom du client, les heures de service fournies, la période visée et le montant de la contribution du client;
- s'assurer que les factures reflètent les heures de service fournies, non pas le nombre d'heures indiqué sur la demande de services;
- s'assurer que les heures facturées ne dépassent pas le nombre d'heures indiqué sur la demande de services.

### 7.3 Feuilles de temps

**Norme de pratique n° 33 – Feuilles de temps des aides de soutien à domicile**

Les organismes doivent fournir sur demande au ministère du Développement social une feuille de temps ou une feuille de travail signée par le client ou par la personne désignée pour indiquer que le client a reçu les services indiqués sur la demande de services.

### 7.4 Congé de deuil

**Norme de pratique 34 – Congé de deuil**

Le congé de deuil payé pour la perte d'heures de travail s'appliquera aux travailleurs de soutien à domicile après avoir terminé une période probatoire de trois mois. Il comprend ce qui suit :

- Une journée de congé (jusqu'à huit heures) pour l'actuel principal fournisseur de soins lorsqu'un de ses clients décède et qu'il lui a fourni des soins pendant au moins trois mois;
- Trois journées consécutives (jusqu'à huit heures par jour) de congé lorsqu'un décès dans la famille immédiate de l'employé survient, ce qui comprend les personnes suivantes :
  - conjoint ou conjoint de fait;
  - père, mère, son conjoint, son conjoint de fait;
  - enfants, enfants du conjoint ou du conjoint de fait;
  - beau-fils ou belle-fille;
  - petits-enfants;
  - frères et sœurs, ou beau-frère ou belle-soeur;
  - grands-parents;
  - père et mère du conjoint ou du conjoint de fait ainsi que son conjoint ou conjoint de fait;
  - membres de sa famille avec lesquels il vit en permanence ou avec lesquels il réside en permanence.

Un « conjoint de fait » est une personne qui vit avec une autre personne dans une relation conjugale depuis au moins un an.

## Section 8 Surveillance

### 8.1 Surveillance

#### Norme de pratique n° 35 – Surveillance

**Les gestionnaires régionaux de la prestation des programmes, ou les personnes désignées, doivent tenir au moins une réunion par an avec les organismes de prestation de services afin de se conformer aux exigences de surveillance du ministère et de résoudre toute question ou tout problème. Le ministère du Développement social et les organismes de soutien à domicile doivent être prêts à se réunir au besoin.**

**Le ministère du Développement social se réserve le droit de mettre fin à tout contrat de services de soutien à domicile si le service fourni est jugé insatisfaisant en raison de non-exécution ou que le service est réputé être dangereux, destructif ou dommageable aux clients.**

**Section 9 Annexes**

**ANNEXE A**

**SIGNIFICANT CHANGE  
AND/OR INCIDENT REPORT**



**RAPPORT DE CHANGEMENT  
SIGNIFICATIF  
ET/OU D'INCIDENT  
DÉVELOPPEMENT SOCIAL**

SOCIAL DEVELOPMENT

Name of client \_\_\_\_\_ Address of client \_\_\_\_\_  
Nom du client \_\_\_\_\_ Adresse du client \_\_\_\_\_

Name of Agency \_\_\_\_\_ Telephone \_\_\_\_\_  
Nom de l'agence \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_

Home Support Worker's Name \_\_\_\_\_  
Travailleur de soutien à domicile \_\_\_\_\_

Date, Place, Approximate Time of Incident \_\_\_\_\_  
Date, Lieu, Heure approximative de l'incident \_\_\_\_\_

**NATURE OF CHANGE / INCIDENT**  
**NATURE DU CHANGEMENT OU DE L'INCIDENT**

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Injury / Fall<br>Blessure / chute   | <input type="checkbox"/> Health Status<br>État de santé                        | <input type="checkbox"/> Hospitalizations<br>Hospitalisation |
| <input type="checkbox"/> Behaviour<br>Comportement   | <input type="checkbox"/> Alcohol / Substance abuse<br>Alcoolisme / toxicomanie | <input type="checkbox"/> Death<br>Décès                      |
| <input type="checkbox"/> Family Support / Problems<br>Soutien familial ou problèmes                  | <input type="checkbox"/> Other (explain)<br>Autre (préciser) _____             |  |
| <input type="checkbox"/> Suspicion of neglect / abuse<br>Négligence ou mauvais traitement soupçonnés | _____  |  |

Description of change or how the incident occurred / Description du changement ou du déroulement de l'incident \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Action taken by Agency / Mesure prise par l'agence \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Report Completed by \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_  
Production du rapport par \_\_\_\_\_

SD Feedback Requested / Rétroaction requise du DS  Yes  Non

76-5344 (10/10)

## ANNEXE B



## Évaluation initiale de deux heures

Nom de  
l'organisme  
Évaluateur de  
l'organisme  
Nom du client  
Adresse

Date  
d'évaluation  
Signature \_\_\_\_\_

DDN  
Numéros de  
téléphone

Personne-  
ressource en  
cas d'urgence  
Autres  
personnes  
vivant au foyer

**Inclure l'information telle qu'elle apparaît sur la demande de services ou telle qu'elle a été communiquée par le ministère du Développement social. Inscrivez les exemples dans la case des commentaires.**

## Renseignements sur le client

Activités de la vie quotidienne (AVQ)	Oui	Non	Commentaires
Le client a besoin d'aide pour manger.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client a besoin d'aide pour aller aux toilettes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client utilise des fournitures pour incontinents.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client a besoin d'aide pour se déplacer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client a besoin d'aide pour s'habiller.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client a besoin d'aide pour les transferts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Le client a besoin d'aide pour faire sa toilette.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
---	--------------------------	--------------------------	--

<b>Autosuffisance (AIVQ)</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Le client a besoin d'aide pour préparer ses repas.  <input type="checkbox"/> Déjeuner <input type="checkbox"/> Dîner <input type="checkbox"/> Souper	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client a besoin d'aide pour faire les travaux ménagers (indiquer tous les travaux qui s'appliquent dans la case des commentaires).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client prend-il des médicaments?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client a-t-il besoin d'un rappel pour prendre ses médicaments?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client utilise-t-il de l'oxygène (préciser s'il existe des problèmes de conformité)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le client utilise-t-il de l'équipement adapté? Préciser l'état du client le cas échéant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Déficience cognitive</b>			
Le client a-t-il des troubles de mémoire?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Comportement du client</b>			
Existe-t-il des préoccupations concernant le comportement du client? Veuillez les décrire. Veuillez indiquer dans la case des commentaires si cette information a été fournie par le ministère du Développement social ou s'il s'agit d'une observation de l'évaluateur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Notes de l'évaluateur**

**Évaluation de la sécurité environnementale**

<b>Extérieur du domicile</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
L'extérieur est déglacé et déneigé.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'entrée est dégagée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'entrée a un éclairage suffisant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'escalier est solide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Animaux familiers agressifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Intérieur du domicile</b>			
Animaux familiers agressifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Infestation d'insectes ou de rongeurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rallonges électriques surchargées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cordons électriques effilochés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Téléphone qui fonctionne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Appareils dangereux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Consommation de tabac à domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Produits chimiques frappés de restrictions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Détecteur de fumée qui fonctionne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Température extrême à domicile (il fait trop chaud ou trop froid).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Les armes à feu sont rangées en lieu sûr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Risques de glisser ou de trébucher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Aucun désordre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Éclairage suffisant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mise au rebut appropriée des objets pointus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Espace suffisant pour exécuter les tâches de soutien à domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(Autre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Instructions**

**Le présent formulaire doit être conservé dans le dossier du client. Il peut être présenté au personnel du ministère du Développement social sur demande, ou à un autre organisme, si le client change de fournisseur de services.**

## **Responsabilité du client pour créer un milieu de travail sécuritaire**

\_\_\_\_\_ tient à procurer à son personnel un milieu de  
(Nom de l'organisme)

travail respectueux et sain. C'est la raison pour laquelle il a élaboré une directive sur le milieu de travail sécuritaire.

### **Milieu de travail sain**

- Nous vous demandons de ne pas fumer en présence du personnel des services de soutien à domicile, en reconnaissance du fait que la fumée secondaire est mauvaise pour la santé.
- Nous vous demandons de ne pas utiliser de parfum ni d'eau de toilette pendant la période de travail du personnel.

### **Milieu de travail sécuritaire**

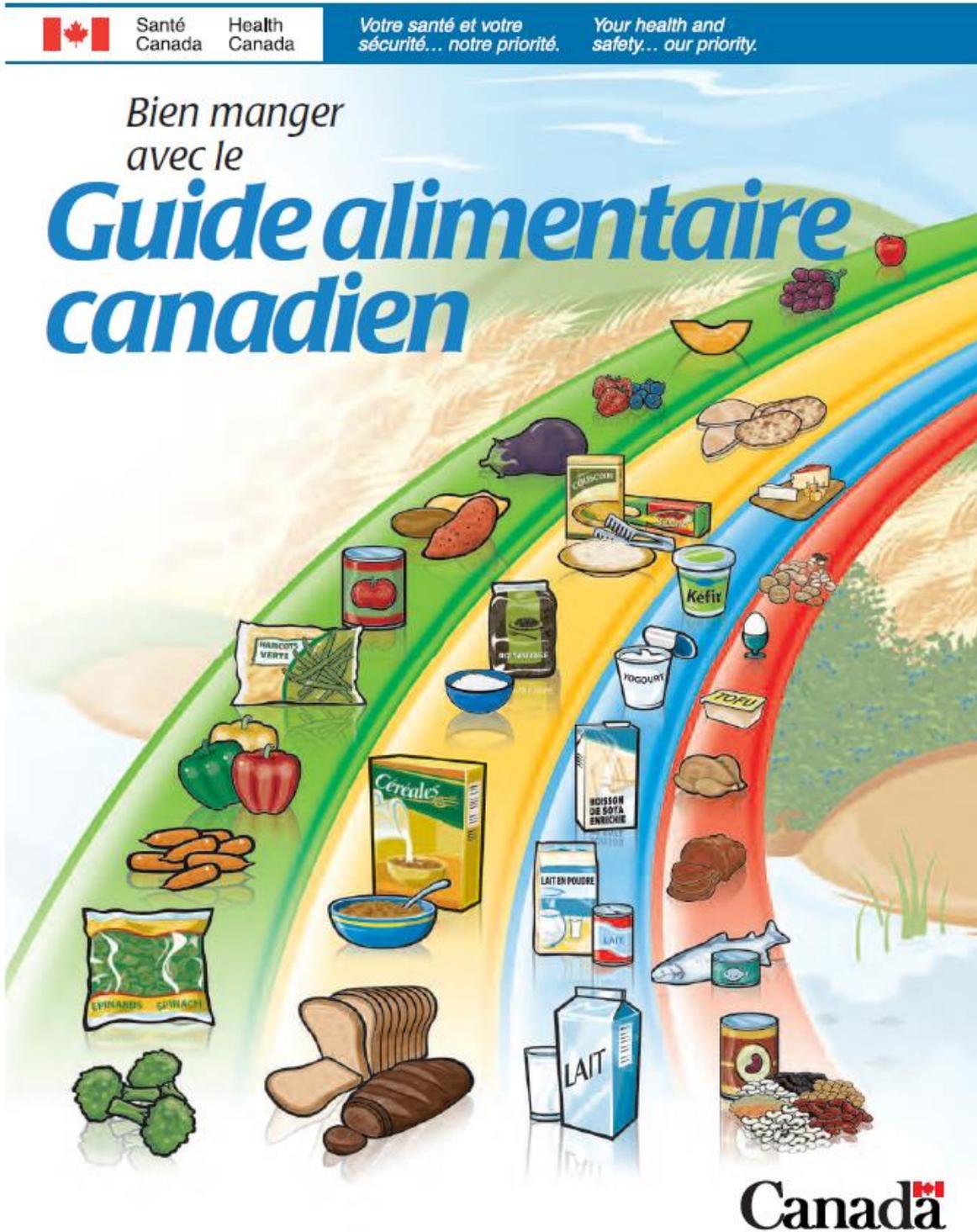
- Nous vous demandons de mettre vos animaux familiers dans une autre pièce, ou de les attacher s'ils sont à l'extérieur. Les animaux familiers non attachés peuvent poser un problème de sécurité pour le personnel des services de soutien à domicile.
- Nous vous demandons d'entreposer de façon sécuritaire les armes à feu et autres armes.

### **Milieu de travail respectueux**

- Nous vous demandons de parler et d'agir de façon respectueuse en présence du personnel des services de soutien à domicile. Les cris, les injures, les blasphèmes, les remarques à caractère sexuel, les attouchements inopportuns et la consommation d'alcool ou de drogues ne seront pas tolérés pendant la période de travail du personnel.

**Nous avons pour objectif de fournir nos services de façon respectueuse, dans un milieu sain et sécuritaire. Nous vous demandons de nous aider à réaliser cet objectif.**

ANNEXE C



**Nombre de portions du Guide alimentaire recommandé chaque jour**

	Enfants			Adolescents		Adultes			
	Âge (ans)			14-18		19-50		51+	
	2-3	4-8	9-13	Filles	Garçons	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
Sexe	Filles et garçons			Filles	Garçons	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes
<b>Légumes et fruits</b>	4	5	6	7	8	7-8	8-10	7	7
<b>Produits céréaliers</b>	3	4	6	6	7	6-7	8	6	7
<b>Lait et substituts</b>	2	2	3-4	3-4	3-4	2	2	3	3
<b>Viandes et substituts</b>	1	1	1-2	2	3	2	3	2	3

Le tableau ci-dessus indique le nombre de portions du Guide alimentaire dont vous avez besoin chaque jour dans chacun des quatre groupes alimentaires.

Le fait de consommer les quantités et les types d'aliments recommandés dans le *Guide alimentaire canadien* et de mettre en pratique les trucs fournis vous aidera à :

- Comblent vos besoins en vitamines, minéraux et autres éléments nutritifs.
- Réduire le risque d'obésité, de diabète de type 2, de maladies du cœur, de certains types de cancer et d'ostéoporose.
- Atteindre un état de santé globale et de bien-être.

**À quoi correspond une portion du Guide alimentaire ?**  
Regardez les exemples présentés ci-dessous.

 <p><b>Légumes frais, surgelés ou en conserve</b> 125 mL (½ tasse)</p>		 <p><b>Légumes feuillus</b> Cuits : 125 mL (½ tasse) Crus : 250 mL (1 tasse)</p>		 <p><b>Fruits frais, surgelés ou en conserve</b> 1 fruit ou 125 mL (½ tasse)</p>		 <p><b>Jus 100 % purs</b> 125 mL (½ tasse)</p>					
 <p><b>Pain</b> 1 tranche (35 g)</p>		 <p><b>Bagel</b> ½ bagel (45 g)</p>		 <p><b>Pains plats</b> ½ pita ou ½ tortilla (35 g)</p>		 <p><b>Riz, boulgour ou quinoa, cuit</b> 125 mL (½ tasse)</p>		 <p><b>Céréales</b> Froides : 30 g Chaudes : 175 mL (½ tasse)</p>		 <p><b>Pâtes alimentaires ou couscous, cuits</b> 125 mL (½ tasse)</p>	
 <p><b>Lait ou lait en poudre (reconstitué)</b> 250 mL (1 tasse)</p>		 <p><b>Lait en conserve (évaporé)</b> 125 mL (½ tasse)</p>		 <p><b>Boisson de soya enrichie</b> 250 mL (1 tasse)</p>		 <p><b>Yogourt</b> 175 g (¾ tasse)</p>		 <p><b>Kéfir</b> 175 g (¾ tasse)</p>		 <p><b>Fromage</b> 50 g (1 ½ oz)</p>	
 <p><b>Poissons, fruits de mer, volailles et viandes maigres, cuits</b> 75 g (2 ½ oz) / 125 mL (½ tasse)</p>		 <p><b>Légumineuses cuites</b> 175 mL (¾ tasse)</p>		 <p><b>Tofu</b> 150 g ou 175 mL (¾ tasse)</p>		 <p><b>Oeufs</b> 2 oeufs</p>		 <p><b>Beurre d'arachide ou de noix</b> 30 mL (2 c. à table)</p>		 <p><b>Noix et graines écalées</b> 60 mL (½ tasse)</p>	

**Huiles et autres matières grasses**

- Consommez une petite quantité, c'est-à-dire de 30 à 45 mL (2 à 3 c. à table) de lipides insaturés chaque jour. Cela inclut les huiles utilisées pour la cuisson, les vinaigrettes, la margarine et la mayonnaise.
- Utilisez des huiles végétales comme les huiles de canola, d'olive ou de soya.
- Choisissez des margarines molles faibles en lipides saturés et trans.
- Limitez votre consommation de beurre, margarine dure, saindoux et shortening.

**Tirez le maximum de vos portions du Guide alimentaire...  
partout où vous êtes : à la maison, à l'école, au travail ou au restaurant !**

► **Mangez au moins un légume vert foncé et un légume orangé chaque jour.**

- Choisissez des légumes vert foncé comme le brocoli, les épinards et la laitue romaine.
- Choisissez des légumes orangés comme les carottes, les courges d'hiver et les patates douces.

► **Choisissez des légumes et des fruits préparés avec peu ou pas de matières grasses, sucre ou sel.**

- Dégustez des légumes cuits à la vapeur, au four ou sautés plutôt que frits.

► **Consommez des légumes et des fruits de préférence aux jus.**

► **Consommez au moins la moitié de vos portions de produits céréaliers sous forme de grains entiers.**

- Consommez une variété de grains entiers comme l'avoine, l'orge, le quinoa, le riz brun et le riz sauvage.
- Dégustez des pains à grains entiers, du gruau ou des pâtes alimentaires de blé entier.

► **Choisissez des produits céréaliers plus faibles en lipides, sucre ou sel.**

- Comparez les tableaux de la valeur nutritive sur les emballages des produits céréaliers pour faire des choix judicieux.
- Appréciez le vrai goût des produits céréaliers. Limitez les quantités de sauces ou tartinales que vous leur ajoutez.

► **Buvez chaque jour du lait écrémé ou du lait 1 % ou 2 % M.G.**

- Consommez 500 mL (2 tasses) de lait chaque jour pour avoir suffisamment de vitamine D.
- Buvez des boissons de soya enrichies si vous ne buvez pas de lait.

► **Choisissez des substituts du lait plus faibles en matières grasses.**

- Comparez les tableaux de la valeur nutritive sur les emballages de yogourts et fromages pour faire des choix judicieux.

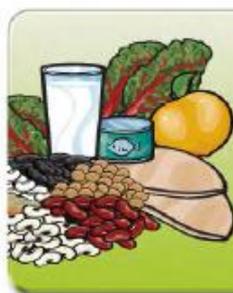
► **Consommez souvent des substituts de la viande comme des légumineuses ou du tofu.**

► **Consommez au moins deux portions du Guide alimentaire de poisson chaque semaine.\***

- Privilégiez le hareng, le maquereau, l'omble, les sardines, le saumon et la truite.

► **Choisissez des viandes maigres et des substituts préparés avec peu ou pas de matières grasses ou sel.**

- Retirez toutes les graisses visibles de la viande. Enlevez la peau de la volaille.
- Cuisinez vos aliments au four ou faites-les griller ou pocher. Ces méthodes de cuisson nécessitent peu ou pas de matières grasses.
- Si vous mangez des charcuteries, des saucisses ou des viandes préemballées, choisissez des produits plus faibles en sodium et lipides.



**Savourez une  
variété  
d'aliments  
provenant des  
quatre groupes  
alimentaires.**



**Buvez de l'eau pour  
étancher votre soif !**

Buvez de l'eau régulièrement.  
L'eau étanche bien la soif  
sans fournir de calories.  
Buvez-en davantage lorsqu'il  
fait chaud ou que vous êtes  
très actif.

\* Santé Canada fournit des conseils visant à limiter l'exposition au mercure présent dans certains types de poissons. Consultez [www.santecanada.gc.ca](http://www.santecanada.gc.ca) pour vous procurer les informations les plus récentes.

## Conseils en fonction de l'âge et des étapes de la vie

## Enfants

En suivant le *Guide alimentaire canadien*, les enfants peuvent grandir et se développer en santé.

Même s'ils ont un petit appétit, les jeunes enfants ont besoin de calories pour grandir et se développer.

- Servez-leur de petits repas et collations nutritifs chaque jour.
- Ne les privez pas d'aliments nutritifs à cause de la quantité de lipides qu'ils contiennent. Offrez-leur une variété d'aliments provenant des quatre groupes alimentaires.
- Surtout, donnez-leur le bon exemple !



## Femmes en âge de procréer

Toutes les femmes pouvant devenir enceintes, les femmes enceintes et celles qui allaitent devraient prendre une multivitamine renfermant de l'**acide folique** chaque jour. Les femmes enceintes doivent s'assurer que cette multivitamine renferme également du **fer**. Un professionnel de la santé peut vous aider à choisir le type de multivitamine qui vous convient.

Les besoins en calories sont plus élevés chez les femmes enceintes et celles qui allaitent. C'est pourquoi elles devraient consommer chaque jour 2 ou 3 portions additionnelles du *Guide alimentaire*.

## Voici deux exemples :

- Manger un fruit et un yogourt à la collation, ou
- Manger une rôtie de plus au déjeuner et boire un verre de lait de plus au souper.



## Hommes et femmes de plus de 50 ans

Les besoins en **vitamine D** augmentent après l'âge de 50 ans.

En plus de suivre le *Guide alimentaire canadien*, toutes les personnes de plus de 50 ans devraient prendre chaque jour un supplément de 10 µg (400 UI) de vitamine D.



## Comment puis-je calculer le nombre de portions du Guide alimentaire dans un repas ?

## Voici un exemple :



## Sauté de légumes et boeuf avec du riz, un verre de lait et une pomme comme dessert

250 mL (1 tasse) de brocoli, carottes et poivrons rouges	=	2 portions du Guide alimentaire de <b>Légumes et fruits</b>
75 g (2 1/2 onces) de boeuf maigre	=	1 portion du Guide alimentaire de <b>Viandes et substituts</b>
250 mL (1 tasse) de riz brun	=	2 portions du Guide alimentaire de <b>Produits céréaliers</b>
5 mL (1 c. à thé) d'huile de canola	=	une partie de votre apport quotidien en <b>Huiles et autres matières grasses</b>
250 mL (1 tasse) de lait 1 % M.G.	=	1 portion du Guide alimentaire de <b>Lait et substituts</b>
1 pomme	=	1 portion du Guide alimentaire de <b>Légumes et fruits</b>

**Mangez bien et soyez actif chaque jour !****Bien manger et être actif comportent de nombreux avantages :**

- une meilleure santé globale,
- une diminution du risque de maladies,
- un poids santé,
- une sensation de bien-être et une meilleure apparence,
- un regain d'énergie,
- un renforcement des muscles et des os.

**Soyez actif**

La pratique quotidienne de l'activité physique représente une étape vers une meilleure santé et un poids santé.

Le *Guide d'activité physique canadien* recommande aux adultes d'accumuler de 30 à 60 minutes d'activités physiques modérées chaque jour. Il recommande aux enfants et aux jeunes d'en accumuler au moins 90 minutes par jour. Il n'est pas nécessaire de faire toutes ces activités au même moment. Les adultes peuvent additionner des séances d'au moins 10 minutes, tandis que les enfants et les jeunes peuvent additionner des séances de 5 minutes.

*Commencez doucement, puis augmentez graduellement.*

**Mangez bien**

Une autre étape importante vers une meilleure santé et un poids santé consiste à suivre le *Guide alimentaire canadien*, c'est-à-dire :

- Consommer les quantités et les types d'aliments recommandés chaque jour.
- Limiter la consommation d'aliments et boissons riches en calories, lipides, sucre ou sel (sodium), tels que : beignes et muffins, biscuits et barres granola, chocolat et bonbons, crème glacée et desserts surgelés, croustilles, nachos et autres grignotines salées, frites, gâteaux et pâtisseries, alcool, boissons aromatisées aux fruits, boissons gazeuses, boissons sportives et énergisantes, boissons sucrées chaudes ou froides.

**Consultez les étiquettes**

- Comparez les tableaux de la valeur nutritive sur les étiquettes des aliments pour choisir des produits qui contiennent moins de lipides, de lipides saturés et trans, de sucre et de sodium.
- Rappelez-vous que les quantités de calories et d'éléments nutritifs correspondent à la quantité d'aliment indiquée en haut du tableau de la valeur nutritive.

**Limitez votre consommation de lipides trans**

Lorsqu'il n'y a pas de tableau de la valeur nutritive, demandez qu'on vous fournisse de l'information nutritionnelle afin de choisir des aliments plus faibles en lipides saturés et trans.

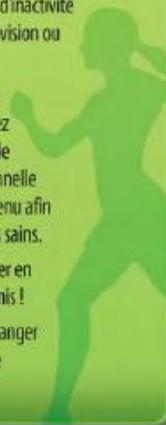
**Valeur nutritive**

par 100 mL (0 g)

Teneur	% valeur quotidienne
<b>Calories</b> 0	
<b>Lipides</b> 0 g	<b>0 %</b>
saturés 0 g	<b>0 %</b>
+ trans 0 g	
<b>Cholestérol</b> 0 mg	
<b>Sodium</b> 0 mg	<b>0 %</b>
<b>Glucides</b> 0 g	<b>0 %</b>
Fibres 0 g	<b>0 %</b>
Sucres 0 g	
<b>Protéines</b> 0 g	
Vitamine A 0 %	Vitamine C 0 %
Calcium 0 %	Fer 0 %

**Commencez dès aujourd'hui...**

- ✓ Prenez un petit-déjeuner tous les matins. Cela pourrait vous aider à contrôler votre faim plus tard dans la journée.
- ✓ Marchez aussi souvent que vous le pouvez. Descendez de l'autobus avant d'arriver à destination, empruntez les escaliers, etc.
- ✓ Savourez des légumes et des fruits à tous les repas et aux collations.
- ✓ Réduisez les périodes d'inactivité passées devant la télévision ou l'ordinateur.
- ✓ Lorsque vous mangez à l'extérieur, demandez qu'on vous fournisse de l'information nutritionnelle sur les aliments au menu afin de faire des choix plus sains.
- ✓ Prenez plaisir à manger en famille ou avec vos amis !
- ✓ Prenez le temps de manger et de savourer chaque bouchée !



*Pour obtenir de plus amples informations, des outils interactifs ou des copies supplémentaires, consultez le Guide alimentaire canadien en ligne : [www.santecanada.gc.ca/guidealimentaire](http://www.santecanada.gc.ca/guidealimentaire)*

**ou communiquez avec :**

Publications  
Santé Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0K9  
Courriel : [publications@hc-sc.gc.ca](mailto:publications@hc-sc.gc.ca)  
Tél. : 1-866-225-0709  
Télé. : (613) 941-5366  
ATS : 1-800-267-1245

Also available in English under the title:  
Eating Well with Canada's Food Guide.

La présente publication est également disponible sur demande sur disquette, en gros caractères, sur bande sonore ou en braille.

## ANNEXE D

PROGRAMME EXTRA-MURAL DU NOUVEAU-BRUNSWICK		MANUEL DE DIRECTIVES PROVINCIALES	
Chapitre: 4	Section: 4.9.4 Prestation des services – Délégation de la prestation des services		
Date de publication: août 2000	Dates de révision: septembre 2008; juin 2006; novembre 2003	Page: 1 de 1	<b>ENGLISH</b>

**Délégation de la prestation des services**

L'ultime responsabilité relativement à la prestation des services incombe aux prestataires de services du PEM. Le prestataire de services du PEM a la responsabilité d'évaluer les besoins du client, de déterminer les services requis et de fournir des soins adéquats. Un prestataire de services du PEM peut fournir le service ou en déléguer une partie à un autre individu ou à un autre prestataire de services engagé auprès du client.

Par délégation nous entendons le processus par lequel un prestataire de services du PEM confie une tâche ou une activité déterminée à un autre individu. Une délégation appropriée est importante afin d'assurer la qualité des services aux clients.

Voici certaines des principales conditions qui s'appliquent à la délégation de services :

1. La délégation de tâches / d'activités doit respecter le cadre de pratique du prestataire de services du PEM, les normes professionnelles, les règlements et les lois.
2. La délégation doit être effectuée en fonction d'un seul client.
3. La délégation concerne les tâches / activités qui sont effectuées plus d'une fois au client.
4. Avant de procéder à la délégation, le prestataire de services du PEM doit prendre en considération la stabilité de la condition du client et prévoir la réaction de ce dernier à l'intervention envisagée.
5. Le client doit avoir consenti à la prestation du service par l'individu à qui la tâche / l'activité a été confiée et il doit comprendre la portée de la délégation.
6. Le prestataire de services du PEM doit fournir un entraînement / une l'éducation adéquate quant aux tâches / activités qui seront déléguées. Le prestataire de services du PEM doit déterminer si l'individu possède les connaissances, la compétence et le jugement requis pour accomplir efficacement la tâche qui lui est confiée et pour gérer les résultats possibles de l'intervention.
7. Des réseaux de communications adéquats doivent être établis entre le prestataire de services du PEM et l'individu exécutant la tâche déléguée.
8. Le prestataire de services du PEM doit déterminer le degré de contrôle ou de surveillance approprié en fonction des besoins du client et des résultats envisagés et conformément aux normes professionnelles, aux règlements et aux lois.
9. Le prestataire de services du PEM doit consigner la délégation des tâches et des procédures dans le dossier du client.